ASFC CBSA

PROTECTION • SERVICE • INTÉGRITÉ PROTECTION • SERVICE • INTEGRITY

Agence des services frontaliers du Canada

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

2011-2012
Budget des dépenses

L'honorable Vic Toews, C.P., c.r., député
Ministre de la Sécurité publique

Table des matières

MESSAGE DU MINISTRE 1

SECTION I : SURVOL 3

Raison d'être et responsabilités
Environnement opérationnel
Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable
Résultat stratégique et architecture des activités de programmes
Tableau de concordance de l'architecture des activités de programmes
Sommaire de la planification
Profil des dépenses
Budget des dépenses par poste voté
Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 15

Résultat stratégique
Activité de programme : Évaluation des risques
Activité de programme : Partenariats sûrs et fiables
Activité de programme : Détermination de l'admissibilité
Activité de programme : Enquêtes criminelles
Activité de programme : Exécution de la loi en matière d'immigration
Activité de programme : Recours
Activité de programme : Gestion du commerce et des revenus
Services internes

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 45

Points saillants de nature financière
États financiers prospectifs
Renseignements supplémentaires - tableaux

SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT 47

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable
Renseignements et coordonnées

MESSAGE DU MINISTRE

L'honorable Vic Toews, C.P., c.r., député
Ministre de la Sécurité publique

À titre de ministre de la Sécurité publique, j'ai le plaisir de présenter au Parlement le Rapport sur les plans et les priorités de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour 2011-2012.

L'ASFC possède un mandat diversifié qu'elle accomplit dans un milieu complexe en constante évolution. De nos jours, les processus de gestion de la frontière s'effectuent à différents points dans un continuum, du départ à l'étranger, à la frontière physique et jusqu'aux bureaux intérieurs. Dans cet environnement, l'ASFC administre un large éventail de services complémentaires qui concourent à protéger la sécurité nationale et à faciliter la circulation des marchandises et des voyageurs légitimes. En 2011-2012, l'ASFC continuera à faire preuve de vigilance et à offrir un excellent service à la frontière.

Afin de soutenir cet engagement, l'Agence axera ses efforts et ses ressources sur un certain nombre d'objectifs cruciaux. Premièrement, elle continuera à miser sur son réseau mondial de bureaux et de partenaires pour cerner et intercepter les personnes et les marchandises représentant un risque élevé le plus rapidement possible, avant leur arrivée au Canada. Deuxièmement, elle continuera à apporter des changements à sa structure et à ses processus de gestion interne afin de rehausser l'efficacité de la prestation des programmes dans l'ensemble de l'Agence. Troisièmement, elle élaborera également une culture organisationnelle d'excellence du service afin de mieux reconnaître les attentes et les besoins des clients et de mieux y répondre.

En 2011-2012, l'ASFC continuera à démontrer sa grande valeur, non seulement grâce à sa présence en matière d'exécution de la loi dans les points d'entrée, mais aussi en tant qu'excellent organisme de services publics pour tous les Canadiens et les Canadiennes dans l'ensemble du pays.

L'honorable Vic Toews, C.P., c.r., député
Ministre de la Sécurité publique

SECTION I : SURVOL

RAISON D'ÊTRE ET RESPONSABILITÉS

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) assure la prestation de services frontaliers intégrés qui appuient les priorités en matière de sécurité nationale et qui facilitent la libre circulation des personnes et des marchandises, y compris les aliments, les végétaux et les animaux, à la frontière. Plus particulièrement, elle assume les responsabilités suivantes :

- appliquer la législation (plus de 90 lois) qui régit l'admissibilité des personnes, des marchandises, des végétaux et des animaux, à l'entrée et à la sortie du Canada;
- détenir les personnes susceptibles de constituer une menace pour le Canada;
- repérer et renvoyer les personnes qui sont interdites de territoire au Canada, y compris celles qui sont liées au terrorisme, au crime organisé, aux crimes de guerre ou aux crimes contre l'humanité;
- empêcher les marchandises illégales d'entrer au pays ou d'en sortir;
- assurer la salubrité des aliments et la santé des animaux, ainsi que la protection des végétaux et des ressources de base du Canada;
- promouvoir les entreprises et les avantages économiques du Canada en appliquant les lois et les ententes commerciales qui permettent au pays de s'acquitter de ses obligations internationales, y compris exercer les recours commerciaux qui contribuent à protéger l'industrie canadienne contre les effets néfastes du dumping et du subventionnement de marchandises importées;
- administrer un mécanisme de recours équitable et impartial;
- percevoir les droits et les taxes applicables sur les marchandises importées.

Fondée en 2003, l'ASFC fait partie intégrante du portefeuille de la Sécurité publique, qui est chargé des opérations intégrées de sécurité nationale, de gestion des urgences, d'exécution de la loi, du système correctionnel, de prévention du crime et de gestion de la frontière.

Exemples de lois appliquées par l'ASFC	Points de service de l'ASFC
• *Loi sur les sanctions administratives pécuniaires en matière d'agriculture et d'agroalimentaire* • *Loi sur l'Agence des services frontaliers du Canada* • *Loi sur la citoyenneté* • *Code criminel* • *Loi sur les douanes* • *Tarif des douanes* • *Loi sur l'accise* • *Loi sur la taxe d'accise* • *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* • *Loi sur les aliments et drogues* • *Loi sur la santé des animaux* • *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* • *Loi sur la protection des végétaux* • *Loi sur les mesures spéciales d'importation*	L'ASFC offre des services dans quelque 1 200 points de service au Canada et à certains endroits à l'étranger, notamment : • 120 postes frontaliers terrestres • 27 emplacements ferroviaires • 13 aéroports internationaux • 5 grandes installations portuaires • 444 centres de déclaration dans les marinas pour les petits bateaux • 12 gares maritimes • 3 centres de traitement du courrier • 4 établissements de détention • 57 agents d'intégrité des mouvements migratoires dans 41 pays

ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'ASFC est un organisme unique qui représente le Canada à la frontière en accueillant les visiteurs et les résidents qui reviennent au pays et un organisme d'exécution de la loi professionnel chargé d'empêcher l'entrée des personnes interdites de territoire et des marchandises non admissibles. Le maintien d'un équilibre entre ces rôles nécessite un solide engagement envers la prestation d'un excellent service soutenu par les valeurs de respect, d'intégrité et de professionnalisme de l'Agence. En 2010, l'ASFC a adopté un nouvel énoncé de vision – *une agence frontalière intégrée, reconnue pour l'excellence de ses services visant à assurer la protection du Canada et sa prospérité* – pour clairement communiquer l'engagement de l'Agence envers l'excellence du service aux employés, aux partenaires, aux clients et aux intervenants.

Depuis sa création en 2003, l'ASFC s'est toujours acquittée de son double mandat de gérer l'accès à la frontière d'un grand nombre de personnes et de marchandises et d'assurer l'intégrité de la frontière et la protection du Canada contre les menaces à sa sécurité et à sa prospérité. L'Agence y est arrivée tout en travaillant dans un milieu complexe où, dans une large mesure, le mouvement transfrontalier des personnes et des marchandises est influencé par des facteurs économiques, politiques et sociaux hors de son contrôle.

L'état de l'économie nationale et mondiale a beaucoup d'incidence sur la charge de travail de l'ASFC. Au fur et à mesure que les économies se remettent lentement de la récession, le nombre de voyageurs et d'expéditions devrait augmenter. En 2009-2010, plus de 85 millions de personnes et 11 millions d'expéditions ont été traitées. De plus, le dollar canadien reste élevé par rapport au dollar américain, ce qui encourage les achats transfrontaliers et rend les importations plus attrayantes pour les consommateurs et les entreprises canadiennes. L'augmentation des volumes créera de nouveaux risques pour la sécurité, une demande accrue de services de dédouanement et des processus de vérification plus rapides, plus prévisibles et plus rentables. Il devient de plus en plus important pour l'Agence de s'assurer que les coûts et les délais liés aux formalités pour les personnes et les expéditions légitimes représentant un faible risque sont réduits au minimum tout en cernant et en interceptant diverses menaces liées à la sécurité le plus tôt possible dans le continuum des déplacements et de la chaîne d'approvisionnement.

Partenariats

La gestion de la frontière est une préoccupation internationale qui requiert des solutions mondiales et de solides partenariats. La mise en commun de l'information de même qu'une interaction et une collaboration étroite avec des partenaires nationaux, y compris la Gendarmerie royale du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, Citoyenneté et Immigration Canada, et les organismes de réglementation, tels que l'Agence canadienne d'inspection des aliments, sont essentielles pour s'assurer que les ressources peuvent être coordonnées et dirigées pour gérer les nouvelles menaces et l'augmentation prévue du volume de voyageurs et d'expéditions.

Dans le contexte de l'économie nord-américaine intégrée, le Canada et les États-Unis comptent tous deux sur des processus de dédouanement rapides et sécuritaires pour optimiser les avantages

économiques. L'ASFC travaille en étroite collaboration avec son homologue américain, le Service des douanes et de la protection des frontières (SDPF), pour assurer une circulation transfrontalière efficace et sécuritaire des personnes et des marchandises, et l'améliorer. L'ASFC a également établi une relation de travail avec l'Union européenne, le Royaume-Uni, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et le Mexique, et elle cherche à créer un partenariat avec le Brésil, dans le but de conclure une entente en matière d'échange d'information et d'exécution de la loi. De plus, l'ASFC négociera des ententes en matière de présélection et de sécurité de la chaîne d'approvisionnement avec l'Union européenne.

Gestion des risques

L'ASFC gère quotidiennement le risque lorsqu'elle s'acquitte de son mandat, notamment l'entrée possible au Canada de terroristes, de migrants irréguliers, de drogues illicites, de marchandises susceptibles de causer des incidents incluant des agents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires ou explosifs, de marchandises de contrefaçon, d'armes à feu de même que d'aliments, de végétaux et d'animaux non admissibles et autres produits connexes. Un certain nombre de facteurs nationaux et mondiaux influencent la probabilité et les répercussions des risques que l'Agence doit atténuer. L'immigration est toujours un élément clé de la croissance du Canada. Les tendances démographiques mondiales et nationales indiquent la possibilité d'une migration irrégulière accrue en provenance de pays à risque élevé ainsi que la hausse prévue du nombre d'arrivées massives de migrants irréguliers (p. ex. le navire *Sun Sea*). Alors que le nombre de personnes et de marchandises provenant de sources non traditionnelles continue de croître, ces sources peuvent représenter de nouvelles menaces et un risque accru que les Canadiens soient exposés à des actes de terrorisme, au crime organisé transnational, à des épidémies et à des maladies infectieuses.

Pour améliorer la compétitivité et l'accès à des marchés mondiaux, le Canada négocie des accords de commerce et d'investissement avec des partenaires commerciaux non traditionnels. Les nouveaux partenaires commerciaux représentent souvent de nouveaux défis en matière d'observation et des risques inconnus, car les nouveaux produits et les nouvelles substances doivent être sélectionnés et contrôlés à la frontière. Les relations accrues avec des pays sources non traditionnels peuvent également accroître la probabilité que de nouvelles menaces n'atteignent la frontière, y compris des risques pour la sécurité que peuvent représenter des produits commerciaux fabriqués dans des pays où le système juridique et réglementaire diffère de celui du Canada.

L'ASFC compte sur une approche fondée sur le risque pour la gestion de la frontière qui lui permet de concentrer ses efforts sur les personnes et les marchandises représentant un risque élevé tout en facilitant les formalités pour les personnes et les marchandises à faible risque. L'ASFC a recours à divers mécanismes pour cerner les menaces à la sécurité de la frontière canadienne, y compris l'utilisation de l'information préalable pour effectuer un examen préliminaire des voyageurs et des marchandises avant leur arrivée au Canada, et l'échange de renseignements pour cerner les menaces courantes à la frontière. Le Plan de gestion des risques à la frontière de l'Agence transforme les menaces cernées en priorités de prestation de programmes et en plans opérationnels.

Programme de changement

Compte tenu du climat de croissance économique modeste et des plans du gouvernement du Canada pour revenir à un budget équilibré et limiter la croissance des dépenses de programme, il est crucial d'assurer l'efficacité des programmes et d'utiliser prudemment les ressources. Le Programme de changement de l'ASFC, une initiative de transformation pluriannuelle lancée en 2009-2010, vise à améliorer la façon dont l'Agence s'acquitte de son mandat. Les réalisations clés au cours de la première année, y compris une nouvelle structure à l'Administration centrale, une structure de gouvernance rationnalisée, l'élaboration d'un Plan d'action de gestion de la frontière ainsi que le lancement d'une nouvelle image de marque pour l'Agence et d'un programme de gestion du talent pour les cadres, ouvrent la voie pour les futurs progrès sur la façon dont l'Agence gère ses activités.

La prochaine étape du Programme de changement porte sur les trois secteurs suivants : prestation des services de première ligne (instaurer une culture d'excellence du service à la clientèle afin de mieux comprendre les attentes et les besoins), gestion des personnes (attirer, maintenir en poste et perfectionner les bonnes personnes ayant les compétences recherchées pour atteindre les objectifs de l'Agence) et gestion axée sur l'excellence (gérer les programmes de façon uniforme à l'échelle de l'organisation par la planification intégrée, la gestion financière rigoureuse et la surveillance du rendement). Ces activités mettront davantage en relief le soutien que l'ASFC offre à ses employés et rehausseront le niveau de service que l'Agence offre aux Canadiens.

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

La Stratégie fédérale de développement durable permettra au gouvernement du Canada de favoriser davantage la durabilité de l'environnement tout en améliorant la transparence et la reddition de compte du processus décisionnel en matière d'environnement. La Stratégie fédérale aborde quatre thèmes prioritaires : relever les défis des changements climatiques et de la qualité de l'air; maintenir la qualité et la disponibilité de l'eau; protéger la nature et réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement.

L'ASFC appuie la Stratégie fédérale de développement durable grâce à des engagements liés à deux des quatre thèmes :

- Thème III – *Protéger la nature*, et
- Thème IV – *Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement*.

En misant sur la Stratégie fédérale et en conformité avec la Stratégie de développement durable 2011-2013 de l'ASFC, l'Agence intègre les dimensions économique, sociale et environnementale dans les processus décisionnels, les politiques, les programmes et les opérations. Les engagements de l'ASFC sont exposés dans l'activité de programme Détermination de l'admissibilité et les Services internes, dans la section II, ainsi que dans le

tableau sur l'écologisation des opérations gouvernementales. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Stratégie fédérale de développement durable, consulter Environnement Canada.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE ET ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES

Voici le résultat stratégique ainsi que l'architecture des activités de programmes de l'ASFC pour 2011-2012.

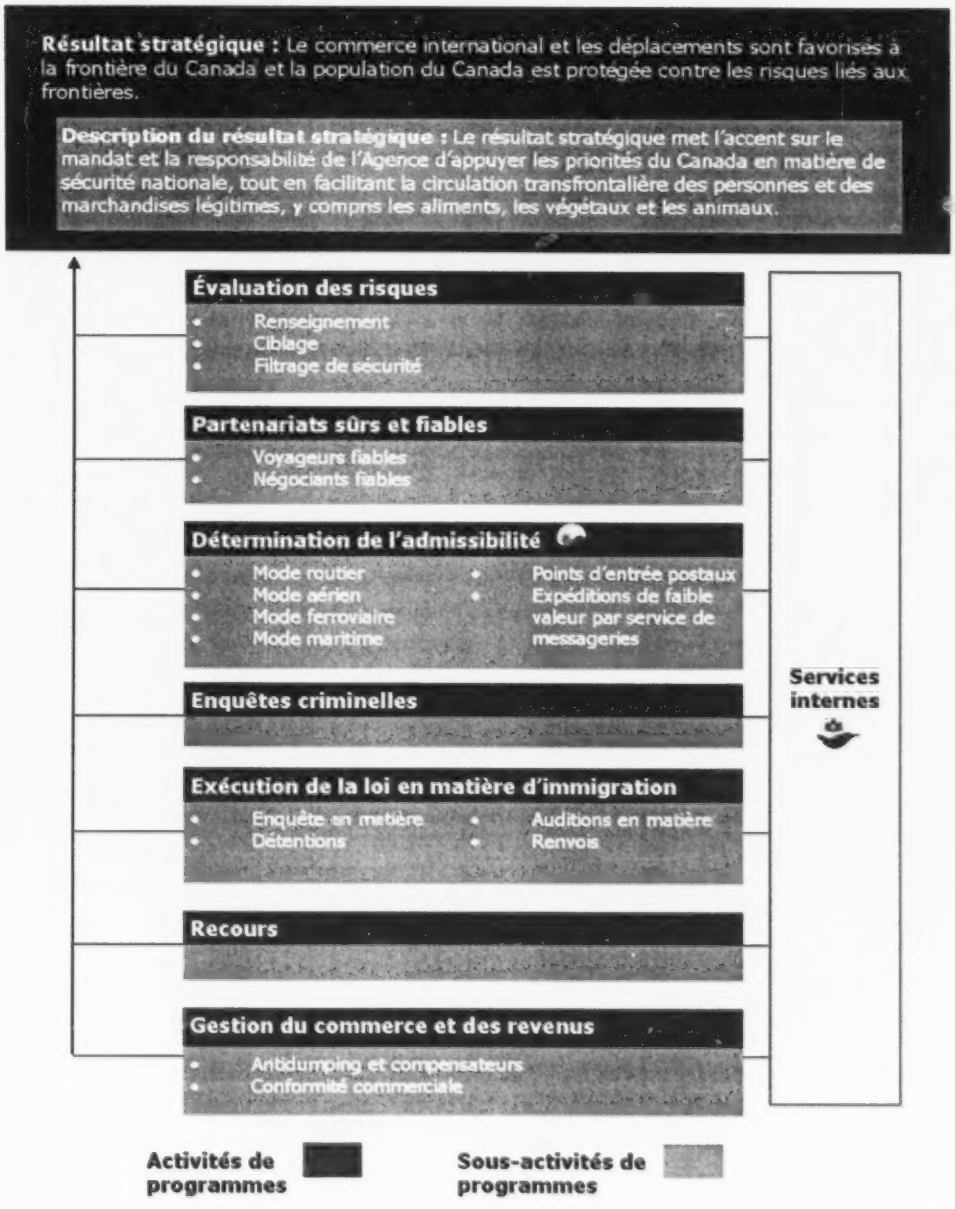


TABLEAU DE CONCORDANCE DE L'ARCHITECTURE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES

L'ASFC a apporté des changements à son architecture des activités de programmes pour 2011-2012, lesquels sont présentés dans le tableau de concordance ci-dessous.

2010-2011		2011-2012
Résultat stratégique 1 : La population canadienne est protégée contre les risques liés à la frontière.	**Résultat stratégique 2 :** Les personnes et les marchandises légitimes circulent librement à la frontière.	**Résultat stratégique :** Le commerce international et les déplacements sont favorisés à la frontière du Canada et la population du Canada est protégée contre les risques liés aux frontières.

Activités de programmes	Activités de programmes
Évaluation des risques	Évaluation des risques
Exécution de la loi	Détermination de l'admissibilité Exécution de la loi en matière d'immigration Enquêtes criminelles
Facilitation à la frontière	Partenariats sûrs et fiables
Programme conventionnel à la frontière	Détermination de l'admissibilité
Programme commercial	Gestion du commerce et des revenus
Recours	Recours

Remarque : Puisque les renseignements financiers liés aux initiatives de la mise à jour annuelle des niveaux de référence ont été préparés à l'aide de la nouvelle architecture des activités de programmes, il est impossible de montrer la redistribution des ressources financières de 2010-2011 à 2011-2012 dans le tableau de concordance ci-dessus.

Explication des modifications

L'architecture des activités de programmes de l'ASFC a été modifiée pour 2011-2012 afin de créer un seul résultat stratégique pour l'Agence et de présenter un répertoire plus exhaustif des programmes de l'Agence, conformément à la politique du Conseil du Trésor. La majorité des modifications pour 2011-2012 ont été apportées au niveau des sous-activités de programmes :

- Les sous-activités de l'Évaluation des risques ont été revues pour refléter des résultats attendus spécifiques;
- Les sous-activités de la Détermination de l'admissibilité ont été réparties par mode de transport afin de simplifier la répartition des ressources;
- L'activité de programme Enquêtes criminelles ne possède pas de sous-activités;
- Les sous-activités de l'Exécution de la loi en matière d'immigration ont été créées pour refléter le flux logique du programme;
- Les sous-activités des Recours contribuent au même résultat attendu;
- Les sous-activités de la Gestion du commerce et des revenus ont été mises à jour.

SOMMAIRE DE LA PLANIFICATION

Ressources financières et humaines

Les tableaux suivants fournissent des données sommaires sur le total des ressources financières et humaines de l'ASFC pour les trois prochains exercices.

(en milliers de dollars)

Ressources financières		
2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**
1 870 512	1 828 634	1 759 087

(équivalents temps plein)

Ressources humaines		
2011-2012	**2012-2013**	**2013-2014**
13 975	14 050	13 934

Changements apportés aux dépenses prévues de 2011-2012 à 2012-2013

La diminution des dépenses prévues de 41,9 millions de dollars est un résultat des rajustements apportés aux dépenses approuvées des initiatives pluriannuelles.

La plus importante est la diminution de 36 millions de dollars dans les projets d'immobilisation liés à l'achèvement prévu des rénovations apportées à trois points d'entrée en Colombie-Britannique (Kingsgate, Pacific Highway, Huntingdon) et un en Ontario (Prescott) en 2011-2012. Parmi les autres diminutions, citons un rajustement de 14,5 millions de dollars au flux de

trésorerie pour le Manifeste électronique; 12,7 millions de dollars découlant des changements apportés au profil de financement des projets d'immobilisation liés à l'armement des agents de l'ASFC; 4,8 millions de dollars représentant un sommet de l'investissement en 2011-2012 en raison de l'achèvement de la première phase du projet du Grand livre des comptes clients; 4,6 millions de dollars représentant la dernière année d'un financement réparti sur deux ans pour la gestion des cas de l'immigration visant des renseignements classifiés en raison de la division des Certificats et de la Protection des renseignements de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*; 4,3 millions de dollars liés à la mise en œuvre des décisions découlant de l'examen stratégique; 2,8 millions de dollars pour la mise en œuvre de la taxe de vente harmonisée; 1,7 million de dollars pour le projet de biométrie pour les résidents temporaires et 0,2 million de dollars pour d'autres postes.

La différence entre les dépenses prévues pour 2011-2012 et 2012-2013 reflète également des augmentations dans certains secteurs, notamment 21,3 millions de dollars pour assurer des services frontaliers continus et sécuritaires (intégrité des programmes); 13,4 millions de dollars pour la mise en œuvre du système de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC et 5 millions de dollars pour le soutien de la réforme du système de détermination du statut de réfugié du Canada (*Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés*).

Changements apportés aux dépenses prévues de 2012–2013 à 2013–2014

La diminution des dépenses prévues de 69,5 millions de dollars est le résultat des rajustements apportés aux dépenses approuvées pour les initiatives pluriannuelles.

La plus importante diminution découle du rajustement du flux de trésorerie de 65 millions de dollars qui est conforme aux mesures de l'Énoncé économique et financier de 2008 visant à améliorer la projection des dépenses. Les autres diminutions comprennent 28,8 millions de dollars pour appuyer la réforme du système de détermination du statut de réfugié du Canada (*Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés*), qui représente un sommet de l'investissement en 2012-2013 et un retour à un niveau de financement permanent en 2013-2014; 2,9 millions de dollars pour l'achèvement de la phase de mise en œuvre du projet du Grand livre des comptes clients; 1,1 million de dollars pour l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (passeports électroniques) et 0,3 million de dollars pour d'autres postes.

La différence en dépenses prévues entre 2012-2013 et 2013-2014 reflète aussi des augmentations dans certains secteurs, notamment 11,9 millions de dollars pour assurer des services frontaliers continus et sécuritaires (intégrité des programmes); 9,3 millions de dollars pour le système de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC; 6,1 millions de dollars pour l'armement des agents de l'ASFC et 1,3 million de dollars pour appuyer la contribution du gouvernement du Canada aux Jeux panaméricains et parapanaméricains de 2015 à Toronto.

Tableau du sommaire de la planification

Résultat stratégique : Le commerce international et les déplacements sont favorisés à la frontière du Canada et la population du Canada est protégée contre les risques liés aux frontières.

Indicateurs de rendement :	Objectifs :
Index pour la protection	À venir
Index pour la facilitation	À venir

Activité de programme	Prévision des dépenses 2010-2011 (en milliers de dollars)	Dépenses prévues (en milliers de dollars)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	
Évaluation des risques	154 636	166 170	152 642	141 313	Un monde sécuritaire et sécurisé grâce à la coopération internationale
Partenariats sûrs et fiables	70 789	67 402	67 591	67 609	Un monde sécuritaire et sécurisé grâce à la coopération internationale
Détermination de l'admissibilité	613 101	653 423	663 342	619 581	Un Canada sûr et sécuritaire
Enquêtes criminelles	24 150	24 030	23 990	23 993	Un Canada sûr et sécuritaire
Exécution de la loi en matière d'immigration	149 447	158 707	161 694	140 351	Un Canada sûr et sécuritaire
Recours	10 827	10 311	9 660	9 660	Un marché équitable et sécurisé
Gestion du commerce et des revenus	68 573	72 004	82 521	90 456	Un marché équitable et sécurisé
Total des dépenses prévues	**1 091 523**	**1 152 047**	**1 161 440**	**1 092 963**	

L'augmentation des dépenses prévues pour 2011-2012 et 2012-2013 est principalement attribuable aux nouvelles initiatives et aux nouveaux projets, tels que la réforme du système de détermination du statut de réfugié du Canada *(Loi sur des mesures de réforme équitables concernant les réfugiés)*, des services frontaliers continus et sécuritaires (intégrité des programmes), le projet du Grand livre des comptes clients, le système de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC et un rajustement du flux de trésorerie entre les exercices financiers, conformément aux mesures de l'Énoncé économique et financier de 2008 visant à améliorer la projection des dépenses.

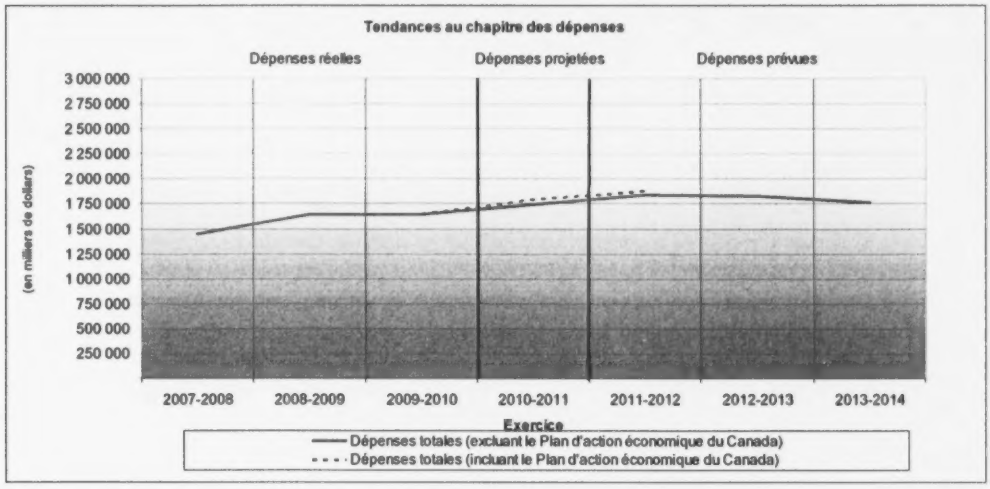
Services internes	Prévision des dépenses 2010-2011 (en milliers de dollars)	Dépenses prévues (en milliers de dollars)		
		2011-2012	2012-2013	2013-2014
Services internes	697 925	718 465	667 194	666 124
Total des dépenses prévues	**697 925**	**718 465**	**667 194**	**666 124**

Les Services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont administrés à l'appui des besoins des programmes et d'autres obligations d'une organisation. Les principales activités sont la gouvernance et le soutien à la gestion (gestion et surveillance, communications, services juridiques), les services de gestion des ressources (gestion des ressources humaines, gestion financière, gestion de l'information, technologie de l'information, voyages, autres services administratifs) et les services de gestion des biens (biens immobiliers, matériel, achats).

PROFIL DES DÉPENSES

L'ASFC prévoit des dépenses de 1 870 millions de dollars en 2011-2012 pour atteindre les résultats attendus de ses activités de programmes et contribuer à son résultat stratégique. Le graphique suivant montre les tendances de 2007-2008 à 2013-2014.

Tendance au chapitre des dépenses ministérielles



Depuis sa création en 2003, l'ASFC gère d'importantes pressions opérationnelles. Bien que les dépenses aient augmenté de façon constante de 2006-2007 et 2010-2011, cette augmentation est principalement attribuable à un financement accordé pour certains projets liés aux priorités du gouvernement du Canada qui n'étaient pas disponibles pour répondre aux pressions opérationnelles et organisationnelles. Les dépenses prévues devraient diminuer au cours des trois prochains exercices. La mise en œuvre intégrale d'importantes initiatives novatrices, comme le Manifeste électronique, est censée avoir des répercussions positives sur l'efficacité des opérations frontalières à long terme et, de ce fait, améliorer l'efficacité de la gestion de la frontière.

BUDGET DES DÉPENSES PAR POSTE VOTÉ

Pour obtenir des renseignements sur les postes votés organisationnels ou les dépenses législatives de l'ASFC, consulter le Budget principal des dépenses de 2011-2012, dont la version électronique est accessible à l'adresse suivante : **http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20112012/me-bpd/toc-tdm-fra.asp**.

CONTRIBUTION DES PRIORITÉS À L'ATTEINTE DU RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Priorités opérationnelles	Type	Lien avec le résultat stratégique	Principales initiatives pour le respect de la priorité
Les personnes interdites de territoire et les marchandises non admissibles ne peuvent pas entrer au Canada ou sont renvoyées du pays. **Description :** Accroître et améliorer l'information et les analyses disponibles à l'Agence sur les personnes et les marchandises avant leur arrivée à un point d'entrée; et améliorer la capacité de saisir les marchandises non admissibles et de renvoyer les personnes interdites de territoire au Canada plus rapidement.	Déjà établi	Résultat stratégique 1	• Rehausser la capacité d'évaluer les risques avant l'arrivée. • Améliorer la capacité d'intercepter ou de saisir les marchandises non admissibles et de renvoyer les personnes interdites de territoire. • Améliorer la rapidité des renvois pour les demandeurs d'asile déboutés.
La prestation des programmes et des services de l'Agence est uniforme et respecte les normes de service établies dans l'ensemble du pays pour que les résultats soient prévisibles pour les personnes et les marchandises qui arrivent au Canada. **Description :** Améliorer l'uniformité et la prestation du service de l'Agence dans les points d'entrée et étendre les programmes servant à traiter les personnes et les marchandises à faible risque plus efficacement.	Déjà établi	Résultat stratégique 1	• Améliorer l'uniformité du service. • Étendre la participation aux programmes des voyageurs et des négociants fiables et rehausser les avantages de tels programmes.
Priorités en matière de gestion	**Type**	**Lien avec le résultat stratégique**	**Principaux plans pour le respect de la priorité**
L'Agence est gérée pour optimiser la prestation des programmes et possède des buts et des attentes clairs et bien communiqués. **Description :** Renforcer la prestation des programmes de l'Agence en améliorant la prise de décision et la répartition des ressources par la gestion; et veiller à ce que l'Agence possède un effectif qualifié et qu'elle fasse participer activement ses employés.	Permanent	Résultat stratégique 1	• Faire progresser la mise en œuvre du Grand livre des comptes clients. • Établir des structures et des processus pour soutenir une meilleure surveillance de la gestion. • Améliorer les pratiques des ressources humaines pour soutenir le recrutement et le maintien du personnel. • Améliorer la réactivité et la durabilité technologique.

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

L'ASFC a un résultat stratégique selon son architecture des activités de programmes de 2011-2012. Son résultat stratégique et ses sept activités de programmes connexes sont axés sur son mandat et sa responsabilité d'appuyer les priorités du Canada en matière de sécurité nationale et de faciliter le mouvement des voyageurs et des marchandises légitimes, y compris les aliments, les végétaux et les animaux, à la frontière.

RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique :	**Le commerce international et les déplacements sont favorisés à la frontière du Canada et la population du Canada est protégée contre les risques liés aux frontières.**
Description :	**Le résultat stratégique met l'accent sur le mandat et la responsabilité de l'Agence d'appuyer les priorités du Canada en matière de sécurité nationale, tout en facilitant la circulation transfrontalière des personnes et des marchandises légitimes, y compris les aliments, les végétaux et les animaux.**
Activités de programmes connexes :	**Évaluation des risques** **Partenariats sûrs et fiables** **Détermination de l'admissibilité** **Enquêtes criminelles** **Exécution de la loi en matière d'immigration** **Recours** **Gestion du commerce et des revenus**

ACTIVITÉ DE PROGRAMME : ÉVALUATION DES RISQUES

L'activité de programme Évaluation des risques permet de « repousser la frontière », car elle vise à repérer les personnes et les expéditions à risque élevé le plus tôt possible dans le continuum des voyages et des échanges afin d'empêcher leur départ à destination du Canada.

L'ASFC a un réseau d'agents d'intégrité des mouvements migratoires postés à l'étranger. Ces agents jouent un rôle important pour ce qui est de contrôler les demandes de visa et de mener des enquêtes sur les fraudes connexes. Les agents d'intégrité des mouvements migratoires aident aussi les compagnies de transport internationales et les autorités locales chargées de l'exécution de la loi à détecter la fraude liée aux documents et à intercepter les migrants irréguliers à destination du Canada.

Avantages pour les Canadiens

L'activité de programme Évaluation des risques a pour but d'empêcher les personnes interdites de territoire et les marchandises non admissibles d'entrer au Canada. Afin d'utiliser ses ressources limitées le plus efficacement possible, l'ASFC évalue le risque potentiel des voyageurs et des marchandises avant leur arrivée au Canada dans toute la mesure du possible. Pour ce faire, elle a recours à divers moyens, comme poster des agents à l'étranger pour travailler avec les partenaires internationaux responsables de la gestion des frontières en vue d'évaluer les risques liés aux personnes et aux marchandises qui se rendent au Canada. L'Agence utilise également des systèmes automatisés d'analyse des risques pour évaluer l'information obtenue avant l'arrivée sur les passagers, l'équipage et le fret tout au long du continuum des voyages et de la chaîne d'approvisionnement commerciale. La détection avant l'arrivée des personnes et des marchandises à risque élevé profite au public voyageur et aux industries du commerce et des voyages internationaux, car elle permet à l'Agence de concentrer ses activités d'examen et d'interception sur les personnes et les marchandises à risque élevé, tout en permettant aux voyageurs et aux marchandises commerciales à faible risque d'entrer au Canada sans intervention ou retard majeur.

Activité de programme : Évaluation des risques

Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues
1 022	166 170	1 026	152 642	1 030	141 313

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif
Les personnes et les marchandises[1] en voie d'entrer au Canada pouvant représenter une menace sont interceptées avant leur arrivée au Canada.	Pourcentage des personnes ayant fait l'objet d'un contrôle[2] et pouvant représenter une menace qui ont été interceptées avant leur arrivée au Canada.	70 %

[1]Expéditions ayant fait l'objet d'un contrôle au moyen du Système de soutien de la mainlevée accélérée des expéditions commerciales ou de TITAN. Un indicateur de rendement et un objectif sont en voie d'élaboration pour les expéditions ayant fait l'objet d'un contrôle.
[2]Voyageurs ayant fait l'objet d'un contrôle au moyen d'un système électronique d'évaluation des risques.

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Améliorer la capacité d'intercepter ou de saisir les marchandises non admissibles et de renvoyer les personnes interdites de territoire

- **Continuer de mettre en œuvre le cadre de collaboration pour la gestion de la frontière**

L'ASFC et le SDPF des États-Unis ont établi un cadre de collaboration pour la gestion de la frontière. Le cadre a pour but de fournir un régime de gestion de la frontière intégré et conjoint

qui améliore la sécurité, favorise la mobilité des personnes et des marchandises et accroît la prospérité du Canada et des États-Unis. Ce cadre comprend trois piliers : l'échange de renseignements; l'harmonisation des politiques et des programmes; la mise en commun de l'infrastructure.

Sous le pilier de l'échange de renseignements, l'ASFC et le SDPF des États-Unis continueront, en 2011-2012, à donner suite à divers projets d'échange de renseignements visant à mieux cerner et atténuer les risques potentiels à la sécurité des deux pays. En cernant les risques et en y faisant face rapidement, l'ASFC pourra faciliter la circulation des personnes et des marchandises en règle à la frontière.

Sous le pilier de l'harmonisation des politiques et des programmes, l'ASFC et le SDPF des États-Unis continueront, en 2011-2012, à harmoniser les exigences des programmes et des politiques de sécurité du Canada et des États-Unis afin d'éliminer les chevauchements et les frais en double pour les voyageurs et les négociants fiables. Ce travail aidera à rendre le traitement des voyageurs plus efficient, à réduire le fardeau de l'observation pour les négociants sans compromettre la sécurité et à optimiser l'investissement collectif et la capacité intellectuelle de l'Agence et du SDPF des États-Unis.

Sous le pilier de la mise en commun de l'infrastructure, l'ASFC et le SDPF des États-Unis continueront, en 2011-2012, à établir des installations conjointes pour la gestion de la frontière lorsque les circonstances le justifieront, ce qui améliorera les objectifs communs de sécurité et de facilitation. À l'heure actuelle, l'ASFC et le SDPF des États-Unis sont conjointement responsables des opérations frontalières dans six endroits. Ils cherchent d'autres possibilités de mise en commun de leur infrastructure et continueront de travailler en partenariat pour régler les questions d'ordre juridique et logistique liées à la création et à l'exploitation de telles installations.

- **Apporter des améliorations au réseau des opérations internationales**

Sur la scène internationale, l'ASFC compte deux conseillers (Washington et Bruxelles), trois agents de liaison du renseignement (Washington, Londres et Canberra) et 57 agents d'intégrité des mouvements migratoires dans 45 endroits. La majeure partie de ce réseau travaille à « repousser » la frontière du Canada en détectant les personnes interdites de territoire et les marchandises non admissibles avant leur départ à destination du Canada. De plus, ce réseau aide à optimiser des partenariats internationaux stratégiques de premier plan qui permettent à l'Agence d'échanger de l'information, de recueillir le renseignement et de régler les questions de sécurité avant l'arrivée des personnes et des marchandises au Canada.

En 2011-2012, afin de mieux intégrer et utiliser ses ressources internationales, l'ASFC continuera d'examiner la répartition de ses employés à l'étranger et déterminera où la capacité doit être rajustée (p. ex. les endroits où les ressources pourraient être réduites ou éliminées et les nouveaux endroits auxquels la capacité devrait être étendue).

- **Mettre en œuvre des zones de contrôle des douanes pour faire face plus efficacement aux machinations internes et aux activités du crime organisé dans les points d'entrée**

Une zone de contrôle des douanes est une zone désignée où les voyageurs nationaux en partance et les travailleurs peuvent entrer en contact avec des marchandises et des voyageurs internationaux qui n'ont pas encore été traités par l'ASFC. Les zones en question peuvent comprendre l'aire des bagages internationaux et l'aire de trafic d'un aéroport, des quais maritimes, des entrepôts, des gares maritimes pour navires de croisière et des cours de triage. Dans le cadre des modifications apportées à la *Loi sur les douanes* en 2009, les agents de l'ASFC ont été habilités à questionner et à fouiller les personnes et à examiner les marchandises à l'intérieur des zones de contrôle des douanes et aux points de sortie de l'ASFC. Les agents pourront demander aux personnes pourquoi elles se trouvent dans la zone et procéder à des examens discrets des marchandises en leur possession (p. ex. avec des appareils de radioscopie). Ces personnes englobent les travailleurs se trouvant dans une zone de contrôle des douanes qui, autrement, n'auraient pas besoin de se présenter à l'ASFC. Les zones de contrôle des douanes amélioreront la sécurité des Canadiens, car elles serviront à décourager les machinations internes aux points d'entrée et aideront à atténuer les risques que représentent le crime organisé et les menaces à la sécurité nationale. Elles aideront aussi l'ASFC à intercepter les produits de contrebande et autres articles illicites avant qu'ils n'atteignent les collectivités du Canada.

En 2011-2012, l'Agence mettra en œuvre les premières zones de contrôle des douanes à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, à l'aéroport international Pearson de Toronto et à l'aéroport international de Vancouver. À l'appui de leur mise en œuvre, de la formation sera donnée aux agents des services frontaliers, et une stratégie de communication sera élaborée.

- **Modernisation des opérations postales – concevoir de nouveaux processus pour l'évaluation des risques et le traitement des importations dans la filière des opérations postales**

L'ASFC et Postes Canada travaillent ensemble à la modernisation de l'évaluation et du traitement du courrier international afin de corriger les lacunes et d'appliquer des avancées technologiques. L'initiative de modernisation touchera trois grands secteurs : le renouvellement de l'infrastructure; l'amélioration de la technologie de l'information; la réforme des politiques. De plus, elle sera conforme à d'autres programmes de l'Agence qui font appel aux données électroniques préalables pour appuyer l'utilisation d'évaluations automatisées des risques en remplaçant l'infrastructure actuelle qui est désuète. L'utilisation de données électroniques permettra d'axer le programme des opérations postales sur les envois postaux à risque élevé tout en facilitant la circulation des envois à faible risque.

En 2011-2012, l'ASFC entamera l'élaboration d'un nouveau système de technologie de l'information qui répondra aux besoins en matière d'évaluation des risques, de rapprochement des données financières et d'exécution de la loi du programme des opérations postales. Ce nouveau système devrait être prêt d'ici décembre 2013.

Initiative à l'appui : Améliorer la capacité d'évaluation des risques avant l'arrivée

- **Poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre du Manifeste électronique**

Le Manifeste électronique correspond à la troisième phase du programme de l'Information préalable sur les expéditions commerciales. Il modernisera la façon dont l'ASFC traite et contrôle les marchandises importées au Canada en lui permettant de soumettre toutes les marchandises commerciales à une évaluation des risques avant l'arrivée. Une fois la mise en œuvre intégrale terminée, les transporteurs, les transitaires et les importateurs de tous les modes de transport seront tenus de fournir des données commerciales à l'ASFC par voie électronique avant l'arrivée des marchandises au Canada. Ainsi, l'Agence pourra analyser les risques plus efficacement, s'assurer que des procédures efficientes sont en place à la frontière et aider à protéger la chaîne d'approvisionnement commerciale internationale.

À l'automne 2010, les grands transporteurs routiers ont pu commencer à transmettre à l'ASFC de l'information sur le fret et le moyen de transport grâce à l'échange de données informatisé. En 2011-2012, l'ASFC offrira une option « portail du Manifeste électronique » aux petites et moyennes entreprises de transport routier, et les transporteurs ferroviaires commenceront à transmettre les données sur le fret et le moyen de transport à l'aide de l'échange de données informatisé. En 2012, les transitaires commenceront à transmettre l'information sur le fret secondaire et le contrôle du fret (papier creux).

- **Ciblage – établir une nouvelle structure, un nouveau cadre et un nouveau modèle opérationnel pour le programme**

Le ciblage consiste à détecter les personnes, les marchandises et les moyens de transport pouvant constituer un risque élevé. L'ASFC utilise le renseignement et une technologie de pointe pour détecter les personnes, les marchandises et les moyens de transport pouvant représenter un risque pour la sécurité nationale ou la sécurité publique avant leur arrivée à la frontière. Cette information est fournie aux agents des services frontaliers pour appuyer l'interception et l'examen des personnes et des marchandises qui représentent un danger pour le Canada.

Les activités de ciblage de l'ASFC ont été examinées dans le cadre de l'examen stratégique de 2009-2010. Par conséquent, en 2011-2012, l'Agence intégrera et restructurera l'exécution de son programme de ciblage. L'autorité fonctionnelle responsable des programmes d'évaluation des risques et de ciblage, qui a été établie en 2010-2011 à l'Administration centrale de l'ASFC, est en train de restructurer le processus de ciblage. Le modèle de ciblage actuel est utilisé dans plusieurs endroits au pays et cause des chevauchements et des irrégularités à l'intérieur du processus d'évaluation des risques. Le nouveau modèle de prestation des services de ciblage accroîtra l'uniformité et améliorera l'efficacité globale du programme.

Afin d'appuyer le nouveau modèle de prestation des services de ciblage, l'Agence élaborera des politiques, des procédures et de la formation. De plus, l'ASFC améliore les systèmes existants à l'appui d'une approche centralisée du ciblage et de l'efficacité des programmes. L'Agence déterminera les exigences en matière de ciblage pour un nouvel outil de ciblage qui est en cours

d'élaboration dans le cadre du Manifeste électronique. Ces améliorations accroîtront la capacité de l'Agence de cerner les risques liés à la frontière et d'empêcher les personnes interdites de territoire et les marchandises non admissibles d'entrer au Canada.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME : PARTENARIATS SÛRS ET FIABLES

Dans le cadre de l'activité de programme Partenariats sûrs et fiables, l'Agence travaille en étroite collaboration avec les clients, d'autres ministères et les partenaires internationaux responsables de la gestion des frontières afin d'améliorer la sécurité de la chaîne commerciale et des voyageurs tout en offrant des processus frontaliers rationalisés et efficaces aux voyageurs à faible risque approuvés au préalable. L'ASFC élabore et administre des programmes et des ententes de collaboration avec ses partenaires pour assurer le respect des normes internationales (p. ex. le Cadre de normes SAFE de l'Organisation mondiale des douanes) et promouvoir les pratiques exemplaires de la gestion mondiale des frontières. En augmentant la participation aux programmes des voyageurs et des négociants fiables, l'ASFC est en mesure d'améliorer sa capacité d'atténuer les risques à l'avance et de concentrer ses activités d'examen sur les voyageurs et les négociants dont le risque est inconnu ou élevé.

Avantages pour les Canadiens

Les programmes des voyageurs fiables de l'ASFC, dont le plus important est NEXUS avec ses 500 000 participants et plus, simplifient le passage à la frontière des voyageurs à faible risque grâce à une évaluation préalable des risques qui est requise au moment de l'inscription. Divers processus de passage accéléré à la frontière sont offerts selon le programme et le point d'entrée, notamment les postes de déclaration libre-service, les voies désignées et la déclaration par téléphone à un agent des services frontaliers. Ces programmes font gagner du temps aux participants et permettent aux agents de l'ASFC de concentrer leur attention sur les personnes à risque élevé. De plus, l'ASFC facilite le commerce au moyen de ses programmes des voyageurs fiables, qui comprennent le programme Expéditions rapides et sécuritaires, Partenaires en protection et le Programme d'autocotisation des douanes. Ces programmes nécessitent une chaîne d'approvisionnement sécuritaire et l'évaluation préalable des risques que représentent les participants. Ces derniers ont accès à des processus rationalisés de passage à la frontière qui réduisent les délais d'exécution et les coûts, ce qui leur procure un avantage concurrentiel.

Activité de programme : Partenariats sûrs et fiables					
Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		**2012-2013**		**2013-2014**	
Équivalents temps plein	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**
861	67 402	864	67 591	864	67 609
Résultats attendus		**Indicateurs de rendement**			**Objectifs**
Participation accrue aux programmes des voyageurs et des négociants fiables.		Changement du pourcentage de participants aux programmes des voyageurs et des négociants fiables.			10-15 %
Capacité accrue de se concentrer sur les personnes et les marchandises représentant un risque inconnu ou élevé dans les points d'entrée.		À élaborer.			À élaborer.

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Accroître la participation aux programmes des voyageurs et des négociants fiables ainsi que leurs avantages

L'ASFC offre une série de programmes des négociants fiables, notamment le programme Expéditions rapides et sécuritaires, le Programme d'autocotisation des douanes, Partenaires en protection et Partenaires en matière d'observation, afin d'accroître l'intégrité de la chaîne commerciale tout en accélérant le passage à la frontière. Elle offre aussi des programmes des voyageurs fiables, notamment NEXUS et CANPASS, qui visent à accélérer le passage à la frontière des voyageurs à faible risque approuvés au préalable. L'Agence cherche des façons d'accroître l'inscription à ces programmes et leurs avantages.

Programmes des voyageurs fiables

En 2011-2012, l'Agence évaluera la façon dont ses programmes des voyageurs fiables, notamment NEXUS, peuvent être reconnus par d'autres programmes internationaux similaires. Comme première étape, l'Agence élaborera et mettra en œuvre un programme pilote binational de deux ans pour les voyageurs fiables avec les Pays-Bas.

L'ASFC continuera d'accroître les avantages de la participation au programme NEXUS en collaborant avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et Transports Canada afin d'offrir une file distincte aux points de contrôle de sécurité de certains aéroports canadiens aux voyageurs qui possèdent une carte NEXUS. À l'heure actuelle, il existe une file pour les voyageurs fiables/NEXUS dans trois aéroports internationaux, et on prévoit étendre ce concept à huit aéroports internationaux canadiens d'ici mars 2012. De plus, l'Agence élaborera un ensemble d'options stratégiques concernant l'orientation future des programmes des

voyageurs fiables du Canada en vue de rendre les programmes plus efficaces, d'offrir un meilleur service à la clientèle et de meilleurs avantages et d'accroître la participation aux programmes.

Programmes des négociants fiables

En 2011-2012, l'Agence élaborera une stratégie pour les négociants fiables afin d'intégrer les programmes existants et d'accroître les avantages de ces programmes. La stratégie sera élaborée, en partie, au moyen de consultations avec les intervenants de l'industrie pour s'assurer que des avantages sont offerts aux participants. L'ASFC continuera d'harmoniser son programme Partenaires en protection avec le programme Partenariat entre les douanes et les entreprises contre le terrorisme des États-Unis, qui comprend la mise en œuvre graduelle d'un processus de demande unique pour les entreprises qui souhaitent s'inscrire aux deux programmes, ainsi que l'échange de renseignements.

- **Appuyer Transports Canada concernant la mise en œuvre du programme de la Sûreté du fret aérien**

Transports Canada dirige la mise en œuvre du programme de la Sûreté du fret aérien du Canada. Ce programme permet d'effectuer un contrôle de sécurité à l'étape la plus rentable de la chaîne d'approvisionnement et de s'assurer que le fret ayant fait l'objet d'un contrôle demeure sécuritaire du début du processus d'expédition par voie aérienne (c.-à-d. création d'une lettre de transport aérien) jusqu'au moment où le transporteur l'accepte et le met à bord d'un aéronef. Un tel système de sécurité de la chaîne commerciale (semblable à ceux de plusieurs partenaires internationaux) permet aux transporteurs aériens d'accepter des marchandises ayant fait l'objet d'un contrôle et appartenant à des participants au programme de la Sûreté du fret aérien sans avoir à effectuer un autre contrôle de dernière minute à l'aéroport, sauf dans certaines circonstances (p. ex. les expéditions ayant déjà fait l'objet d'un contrôle qui semblent avoir été ouvertes, les vérifications au hasard et le contrôle de la qualité, etc.). Une fois mis en œuvre intégralement, le programme aidera à réduire la congestion dans les aéroports en rationalisant le traitement et le contrôle des marchandises à faible risque légitimes et à réduire le coût de l'observation de la réglementation sur la sûreté du fret aérien.

L'ASFC appuie le travail de Transports Canada en lui offrant son expertise et son aide et en cherchant des façons d'utiliser les résultats du programme pour améliorer certains de ses propres programmes liés à l'admissibilité et à l'exportation des marchandises. De plus, l'ASFC effectue des recherches dans les bases de données sur les personnes qui présentent une demande de participation au programme en se servant de l'information recueillie dans le cadre de ses programmes des négociants fiables (p. ex. Partenaires en protection). En 2011-2012, l'ASFC et Transports Canada établiront un groupe de travail pour discuter de l'interopérabilité des fonctions d'évaluation des risques et des exigences concernant les scellés.

Activité de programme : Détermination de l'admissibilité

Dans le cadre de l'activité de programme Détermination de l'admissibilité, l'ASFC élabore, tient à jour et applique les politiques, les règlements, les procédures et les partenariats qui permettent aux agents des services frontaliers d'intercepter les personnes interdites de territoire et les marchandises non admissibles au Canada, de traiter les voyageurs et les marchandises légitimes qui entrent au Canada en respectant les normes de service établies et d'appliquer et de faire respecter les politiques et les lignes directrices qui régissent la déclaration et la vérification des marchandises exportées du Canada.

Dans la filière des voyageurs, les agents des services frontaliers interrogent les personnes à leur arrivée afin de déterminer si ces dernières et leurs marchandises respectent les exigences des lois et des règlements applicables pour entrer au Canada. Les agents des services frontaliers décident alors d'accorder l'autorisation de séjour ou de renvoyer la personne pour un traitement complémentaire (p. ex. le paiement des droits et des taxes, la délivrance d'un document), ou un examen physique.

Dans le secteur commercial, les transporteurs et les importateurs doivent fournir de l'information à l'ASFC à l'arrivée au Canada ou avant celle-ci. Les agents des services frontaliers examinent les décisions prises avant l'arrivée ou la documentation qui accompagne le voyageur afin de déterminer si les marchandises respectent les exigences de la législation et de la réglementation applicables pour entrer au Canada. À partir de cette détermination, un agent des services frontaliers peut renvoyer les marchandises pour un traitement complémentaire, un examen ou une analyse par le service des sciences et de l'ingénierie. Après un examen plus poussé, les marchandises peuvent être saisies ou des sanctions peuvent être imposées.

Avantages pour les Canadiens

L'ASFC est une organisation gouvernementale clé qui contribue grandement aux priorités du gouvernement du Canada qui consistent à promouvoir la prospérité économique du pays et à accroître le bien-être des Canadiens. L'Agence traite toutes les personnes, les véhicules et les marchandises commerciales en voie d'entrer au Canada. Elle veille à ce que la frontière demeure ouverte et permette la libre circulation des voyageurs et des marchandises légitimes, y compris la facilitation des événements internationaux, ce qui favorise une économie canadienne forte grâce au secteur des entreprises et à celui du tourisme. De plus, l'ASFC contribue à la sécurité des Canadiens en s'assurant que les personnes interdites de territoire (p. ex. les personnes connues pour leur implication dans le terrorisme, le crime organisé, les crimes de guerre ou les

Statistiques sélectionnées sur l'exécution de la loi pour 2009-2010
• 10 712 échantillons de sol, végétaux et produits d'origine végétale interceptés
• 17 671 échantillons de viande, produits carnés, animaux et produits d'origine animale interceptés
• 11 580 saisies de drogue
• 45 millions de dollars en espèces saisies (valeur approximative)
• 9 251 saisies d'armes prohibées, y compris 460 armes à feu
• 3 343 saisies de tabac

crimes contre l'humanité) et les marchandises non admissibles (p. ex. les armes prohibées, les drogues illicites, les espèces envahissantes et les produits contrefaits) n'entrent pas au Canada.

Activité de programme : Détermination de l'admissibilité

Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues
6 331	653 423	6 384	663 342	6 384	619 581

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs
Les personnes interdites de territoire et les marchandises non admissibles au Canada sont interceptées aux points d'entrée ou à l'intérieur du Canada.	Pourcentage des personnes examinées[1] qui sont interdites de territoire ou arrêtées.	2-3 %
	Pourcentage des marchandises (expéditions commerciales) examinées[2] qui sont saisies.	10-12 %
Les exportations qui ne respectent pas toutes les exigences de la législation frontalière sont interceptées ou saisies.	Pourcentage des exportations examinées qui sont interceptées ou saisies.	3-8 %

[1]On entend par « personnes examinées » les personnes qui font l'objet d'un renvoi au secondaire pour un examen complémentaire afin de déterminer leur admissibilité et celle de leurs marchandises au Canada.
[2]On entend par « marchandises examinées » les marchandises qui font l'objet d'un renvoi au secondaire pour un examen complémentaire afin de déterminer leur admissibilité au Canada.

Dans le cadre de cette activité de programme, l'ASFC contribue à la Stratégie fédérale de développement durable, Thème III – *Protéger la nature,* grâce à son programme sur les aliments, les végétaux et les animaux. Pour de plus amples renseignements sur la façon dont l'ASFC appuie la Stratégie fédérale en gérant les menaces pour les écosystèmes, consulter la Stratégie de développement durable 2011-2013 de l'ASFC.

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Accroître l'uniformité du service

- **Stratégie en matière de services et engagements – mettre en œuvre et surveiller les normes de service et renforcer la mobilisation des intervenants**

L'ASFC met en œuvre une nouvelle stratégie en matière de services alors qu'elle s'oriente vers une culture davantage axée sur le service. La stratégie renforcera la culture de service de l'ASFC, simplifiera sa façon d'interagir avec les clients et accroîtra sa responsabilisation grâce à l'établissement de normes de service, y compris des mesures du rendement dont il sera possible de rendre compte régulièrement. De plus, la stratégie comprend des sondages sur la satisfaction de la clientèle et un mécanisme de plainte amélioré. Elle établira une approche uniforme pour la

conception et la mise au point des programmes et des politiques qui favorisera une plus grande mobilisation des entreprises et de l'industrie.

En 2011-2012, l'Agence procédera au lancement d'un programme de formation sur les normes de service qui permettra aux employés de l'ASFC d'élaborer et d'améliorer des normes de service, qui seront affichées dans le site Web de l'Agence. Ces nouvelles normes de service seront également intégrées au Cadre de mesure du rendement de l'ASFC et utilisées pour prendre des décisions, et ainsi renforcer la capacité de l'Agence de rendre compte de son rendement au Parlement et aux Canadiens.

Afin de promouvoir des niveaux de service et des attentes en matière de service à la clientèle uniformes dans l'ensemble des points d'entrée du Canada, l'ASFC a établi des groupes de travail pour examiner les opérations et les processus aux points d'entrée dans les modes aérien et terrestre. En 2011-2012, les groupes de travail établiront des plans d'action pour chaque emplacement, des trousses d'outils à l'intention des équipes de gestion de l'ASFC en première ligne, de meilleures normes de rendement et de meilleurs indicateurs de rendement, ainsi que des cadres de surveillance et de production de rapports pour les points d'entrée dans les modes aérien et terrestre.

- **S'assurer que les employés de l'ASFC démontrent le plus haut niveau d'intégrité et de professionnalisme possible dans leur conduite et leurs activités**

L'ASFC continue de mettre en œuvre des initiatives dans le cadre de la Stratégie en matière d'intégrité et de normes professionnelles visant à aider ses employés à démontrer le plus haut niveau d'intégrité et de professionnalisme possible dans leurs activités et leur conduite, qu'ils soient en service ou non. Le fait de s'assurer de l'intégrité et du professionnalisme des employés contribue à la gestion des risques pour ce qui est d'une saine gouvernance organisationnelle, de la facilitation des échanges et des voyages internationaux légitimes et de la protection de la population canadienne contre les risques liés à la frontière. Pour mieux s'assurer de promouvoir et d'appuyer de hauts niveaux de professionnalisme au sein de son effectif et dans l'exécution des programmes, ce qui contribue directement à l'amélioration de la prestation des services aux Canadiens, l'Agence offrira des modules de formation et de sensibilisation sur la sécurité aux employés et aux gestionnaires.

Grâce à un examen interne effectué en 2010-2011, l'ASFC a constaté que sa capacité d'instiller ses valeurs de respect, d'intégrité et de professionnalisme dans le milieu de travail faisait défaut, tout comme l'existence de formation et d'outils pertinents pour aider les gestionnaires et les superviseurs à exercer leur importante fonction de modèle et de dirigeant. En 2011-2012, l'ASFC procédera au lancement de nouvelles séances de formation et de sensibilisation sur l'éthique qui s'adresseront expressément aux gestionnaires. Les séances comprendront des outils pour la prise de décisions conformes à l'éthique et porteront sur l'éthique en milieu de travail, y compris les facteurs qui influent sur le climat éthique, les avantages d'un climat éthique sain et le rôle du gestionnaire en ce qui concerne la promotion de l'éthique dans le milieu de travail.

- **Optimiser l'utilisation des ressources dans les points d'entrée et établir des profils de bureau pour s'assurer que des ressources sont en place pour répondre à la demande**

Afin d'optimiser l'utilisation des ressources dans les points d'entrée les plus achalandés, l'ASFC établit des profils pour 20 points d'entrée à la frontière terrestre et 6 aéroports. En 2011-2012, l'Agence élaborera un cadre de modélisation des ressources connexe pour analyser les ressources et définir des gains d'efficience, les coûts opérationnels et de possibles réaffectations des ressources. Les profils des bureaux et le cadre aideront l'Agence à s'assurer que les points d'entrée obtiennent les ressources appropriées en fonction de leur charge de travail respective. Les profils seront également utilisés pour évaluer la situation à tous les points d'entrée, ainsi que les risques liés à leurs volumes, à leur type de trafic et à leur infrastructure. Ces outils fourniront des données de base sur le rendement et les ressources et aideront l'ASFC à développer une capacité organisationnelle pour établir et ajuster les plans futurs et modifier les opérations régionales en vue de prendre rapidement des mesures à l'égard des nouvelles tendances ou menaces.

- **Moderniser l'infrastructure des points d'entrée**

Les installations des points d'entrée font partie intégrante des opérations frontalières de l'ASFC. Une capacité physique, des systèmes et du matériel approprié sont requis pour que l'ASFC puisse traiter de manière fiable les volumes de marchandises et de personnes qui entrent au Canada en respectant les normes établies pour les temps d'attente à la frontière. Afin de répondre aux besoins actuels et futurs des programmes, l'Agence entreprend des travaux de remplacement et de modernisation de l'infrastructure.

En 2011-2012, l'ASFC terminera les éléments suivants : la planification du réaménagement du bureau d'Aldergrove, en Colombie-Britannique; le réaménagement des points d'entrée terrestres de Kingsgate, en Colombie-Britannique, et de Prescott, en Ontario; les améliorations apportées aux installations d'examen du secteur commercial aux bureaux de Pacific Highway et d'Huntingdon, en Colombie-Britannique; le réaménagement de cinq petits points d'entrée au Manitoba et en Saskatchewan.

Plan d'action économique du Canada

Plan d'action économique du Canada					
Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		**2012-2013**		**2013-2014**	
Équivalents temps plein	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**
0	36 000	0	0	0	0
Résultats attendus		**Indicateurs de rendement**		**Objectifs**	
Moderniser l'infrastructure de trois points d'entrée en Colombie-Britannique (Kingsgate, Pacific Highway et Huntingdon) et d'un point d'entrée en Ontario (Prescott). À savoir, 30 millions de dollars en 2010-2011 et 36 millions de dollars en 2011-2012.		▪ Expansion et modernisation de la capacité de traitement dans le secteur commercial à Pacific Highway et à Huntingdon, en Colombie-Britannique.		Travaux complétés à 100 % d'ici mars 2012	
La modernisation et l'expansion de ces installations amélioreront la sécurité frontalière et faciliteront la circulation à la frontière en plus de créer l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre future de programmes de traitement accéléré des voyageurs et des expéditions commerciales.		▪ Remplacement de l'infrastructure d'examen des points d'entrée de Prescott, en Ontario, et de Kingsgate, en Colombie-Britannique.			

Activité de programme : Enquêtes criminelles

Dans le cadre de l'activité de programme Enquêtes criminelles, l'ASFC effectue des enquêtes et des poursuites vis-à-vis des voyageurs, des importateurs, des exportateurs et de toutes les autres personnes qui commettent des infractions criminelles contrevenant à la législation frontalière du Canada.

Les enquêteurs de l'ASFC examinent les infractions possibles à la législation frontalière et recueillent des preuves au moyen de toute une gamme de techniques d'enquête spécialisées, dont les mandats de perquisition ou les ordonnances de communication. Ces infractions comprennent les infractions criminelles perpétrées au titre de la *Loi sur les douanes,* de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, de diverses lois régissant les aliments, les végétaux et les animaux et d'autres lois relatives à la frontière. En collaboration avec le Service des poursuites pénales du Canada, l'ASFC entame des poursuites contre des individus ou des entreprises qui enfreignent les lois régissant les services frontaliers du Canada. En règle générale, les infractions éventuelles au *Code criminel* sont référées à la GRC.

Avantages pour les Canadiens

L'ASFC contribue à la sécurité publique et à la sécurité économique du Canada en procédant à des enquêtes et à des poursuites à l'égard des personnes qui enfreignent les lois régissant les services frontaliers. L'Agence effectue des enquêtes et elle recommande que des poursuites soient engagées dans les cas importants de fraude et de contrebande, en vertu de la *Loi sur les douanes*, du *Tarif des douanes*, de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, de la *Loi sur l'accise*, de la *Loi sur les licences d'exportation et d'importation* et de 70 autres lois fédérales appliquées par l'ASFC. Les infractions peuvent comprendre des activités de contrebande, de fausses déclarations, des cas de fausses représentations, de non-paiement de droits et taxes et d'omission de déclarer des marchandises à des fins d'importation ou d'exportation.

Activité de programme : Enquêtes criminelles

Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues
280	24 030	279	23 990	279	23 993

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif
Les personnes qui commettent des infractions criminelles à l'égard de la législation frontalière du Canada font l'objet d'enquêtes et de poursuites.	Pourcentage des poursuites criminelles qui aboutissent à une condamnation.	85 %

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Améliorer la capacité d'intercepter ou de saisir les marchandises non admissibles et de renvoyer les personnes interdites de territoire

- **Élaborer des outils de gestion afin d'affecter les ressources responsables des enquêtes criminelles aux cas présentant les plus grands risques**

En réponse aux recommandations formulées à la suite d'une évaluation interne effectuée par le programme des enquêtes criminelles, l'ASFC s'est engagée à procéder à un examen de son programme des enquêtes criminelles. L'examen permettra de formuler des recommandations, afin d'améliorer le processus d'établissement des priorités du programme, et d'élaborer des outils nécessaires pour veiller à ce que les priorités correspondent aux secteurs qui présentent les plus grands risques. Une telle initiative permettra à l'Agence de mettre en place un processus d'établissement des priorités fondé sur les risques et harmonisé aux priorités du gouvernement du Canada et de l'ASFC, et de tenir compte des renseignements fournis par certains de ses partenaires comme Citoyenneté et Immigration Canada, y compris la nécessité de poursuivre les efforts en matière d'enquêtes relatifs aux cas de fraude présumés dans l'industrie des consultants en immigration et dans les cas de mariages de convenance.

Au cours de l'exercice 2011-2012, l'Agence mettra en place le processus d'établissement des priorités fondé sur le risque et elle élaborera et débutera la mise en œuvre des outils visant à aider les unités régionales des enquêtes à sélectionner les cas dans leurs inventaires qui tombent dans la catégorie des cas à priorité élevée, dans les secteurs à risque élevé. Les outils en question permettront à l'ASFC de surveiller les résultats et de s'assurer que les cas qui présentent les plus grands risques sont sélectionnés et que les ressources responsables des enquêtes sont affectées aux secteurs où les risques sont les plus élevés.

Activité de programme : Exécution de la loi en matière d'immigration

L'activité de programme Exécution de la loi en matière d'immigration détermine si les ressortissants étrangers et les résidents permanents qui sont ou qui pourraient être interdits de territoire au Canada sont repérés, font l'objet d'enquêtes, sont détenus, sont surveillés ou sont renvoyés du pays.

Les ressortissants étrangers et les résidents permanents du Canada qu'on croit interdits de territoire font l'objet d'enquêtes et un agent d'exécution dans les bureaux intérieurs de l'ASFC peut avoir rédigé un rapport contre ces personnes. Selon le type d'interdiction, un délégué du ministre ou un décideur indépendant de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada, où un agent préposé aux audiences de l'ASFC représente le ministre de Sécurité publique Canada, examinera le bien-fondé du rapport. À la suite de cet examen, une mesure de renvoi pourrait être prise contre le ressortissant étranger ou le résident permanent en question. Les mesures de renvoi prises contre des revendicateurs du statut de réfugié sont conditionnelles et n'entrent pas en vigueur avant que la revendication n'ait été abandonnée, retirée ou rejetée par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Avantages pour les Canadiens

L'ASFC protège la sécurité nationale et la sécurité publique des Canadiens en contrôlant l'entrée des personnes, plus particulièrement celles qui sont impliquées dans des activités terroristes, le crime organisé, les crimes de guerre et les crimes contre l'humanité. Cela est possible grâce à l'interception des personnes qui pourraient présenter une menace sur le plan de la criminalité ou de la sécurité. Au cours de l'exercice 2009-2010, l'ASFC a renvoyé 14 775 personnes qui étaient interdites de territoire au Canada, dont 1 858 criminels (12,6 %). L'ASFC protège aussi l'intégrité du programme d'immigration du Canada en contrôlant, en surveillant, en arrêtant, en détenant et en renvoyant les personnes qui enfreignent la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* et en faisant enquête sur celles-ci.

Activité de programme : Exécution de la loi en matière d'immigration					
Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		**2012-2013**		**2013-2014**	
Équivalents temps plein	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**
1 118	158 707	1 131	161 694	1 013	140 351
Résultat attendu		**Indicateur de rendement**			**Objectif**
Repérage des ressortissants étrangers et des résidents permanents au Canada qui sont ou qui pourraient être interdits de territoire, afin que des mesures d'exécution de la loi soient prises à leur égard.		Nombre de ressortissants étrangers et de résidents permanents au Canada désignés comme interdits de territoire.			145 000 – 160 000
Les mesures d'exécution de la loi relatives à l'immigration visent principalement les ressortissants étrangers et les résidents permanents hautement prioritaires qui posent un risque pour la sécurité du Canada.		La différence entre le pourcentage des cas hautement prioritaires[1] parmi tous les renvois et le pourcentage des cas hautement prioritaires parmi le répertoire des cas prêts au renvoi[2].			4 %

[1]Les ressortissants étrangers et les résidents permanents qui posent un risque ou une menace pour la sécurité du Canada.
[2]Les cas qui figurent dans le répertoire des renvois qui consistent en des mesures de renvoi qui pourraient être exécutoires.

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Accélérer les renvois des demandeurs d'asile déboutés

La réforme du système de détermination du statut de réfugié a été retenue à titre de priorité du gouvernement du Canada. En 2011-2012, le nouveau système de détermination du statut de réfugié entrera en vigueur. Il permettra de fournir une protection plus rapide aux personnes qui en ont besoin et d'assurer un renvoi plus rapide des personnes qui ont été déterminées comme n'étant pas des réfugiés.

À l'heure actuelle, l'ASFC procède aux renvois en utilisant une approche fondée sur le risque, ce qui signifie que le répertoire des mesures de renvoi en suspens contient en grande partie des demandeurs d'asile déboutés. En vertu du nouveau système, l'objectif visé consistera à renvoyer les demandeurs d'asile déboutés dans les douze mois suivant une détermination négative du statut de réfugié par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

Afin d'appuyer un tel objectif, en 2011-2012, l'Agence embauchera une centaine d'agents d'exécution de la loi supplémentaires qui seront responsables de procéder au renvoi rapide des demandeurs d'asile déboutés et de détenir les demandeurs d'asile déboutés qui seraient susceptibles de s'enfuir pour ne pas être renvoyés. En outre, l'ASFC mettra en place un

programme pilote d'aide au retour volontaire de quatre ans débutant en 2011-2012. Le programme pilote devrait permettre d'augmenter le nombre de personnes qui respecteront les mesures de renvoi volontairement en informant mieux les demandeurs de leurs droits et de leurs obligations tout au long du processus d'octroi de l'asile, ainsi qu'en leur offrant des mesures incitatives pour quitter le pays en temps opportun. Le programme pilote sera mis en œuvre dans la région du Grand Toronto et il s'adressera en premier aux demandeurs d'asile déboutés qui retourneront au Mexique, dans les Caraïbes, en Amérique centrale et en Amérique du Sud, et il devrait être à la portée de tous les pays dès 2013-2014. En outre, un certain nombre d'améliorations devront être apportés aux systèmes informatiques afin de leur permettre de saisir des données relatives au nouveau système et de mieux gérer les inventaires des renvois en général.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME : RECOURS

L'activité de programme Recours fournit aux entreprises et aux particuliers un mécanisme accessible pour obtenir un examen impartial des plaintes liées au service, des décisions commerciales et des mesures d'exécution prises par l'ASFC. Cette activité de programme assure l'adoption par les fonctionnaires de l'ASFC de décisions justes et transparentes qui correspondent exactement aux politiques de l'Agence et aux lois appliquées par l'Agence.

Les intéressés peuvent remplir une demande par écrit s'ils sont en désaccord avec une mesure d'exécution ou une décision commerciale prise par l'ASFC ou s'ils souhaitent déposer une plainte au sujet des services fournis par l'Agence. Les fonctionnaires de l'ASFC effectuent ensuite un examen de l'appel ou de la plainte en prenant en considération les lois appliquées par l'Agence, les politiques de l'ASFC, le point de vue du client et, lorsqu'il y a lieu, les opinions techniques des experts de l'ASFC ou les avis juridiques du ministère de la Justice. Les personnes qui ne sont pas satisfaites de l'examen de l'ASFC peuvent en appeler auprès du tribunal concerné ou d'un organe d'examen externe.

L'activité de programme Recours facilite également l'examen des plaintes extérieures de discrimination déposées auprès de la Commission canadienne des droits de la personne et aide le ministère de la Justice à représenter l'Agence vis-à-vis des appels déposés auprès de la Cour fédérale, de tribunaux divers et d'autres organes externes.

Avantages pour les Canadiens

Le programme des recours de l'ASFC offre aux Canadiens l'accès à un processus de recours transparent et uniformise les règles du jeu pour les voyageurs et les négociants. Il permet d'assurer que les mesures d'exécution de la loi sont défendables sur le plan juridique et que toutes les sanctions ou amendes ainsi que tous les droits et taxes sont appliqués de façon appropriée et que les données commerciales pertinentes sont recueillies avec exactitude. Les Canadiens peuvent être assurés que l'Agence est à l'écoute de leurs préoccupations, qu'elle prend les mesures qui s'imposent et qu'elle comprend les répercussions de ses décisions sur les personnes.

Activité de programme : Recours					
Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		**2012-2013**		**2013-2014**	
Équivalents temps plein	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**
109	10 311	101	9 660	101	9 660
Résultat attendu		**Indicateur de rendement**			**Objectif**
Examen rapide des décisions prises à l'appui de la législation visant les services frontaliers.		Pourcentage des demandes de révision faisant l'objet d'un avis de réception dans un délai de 30 jours.			85 %
Les décisions rendues par les Recours sont conformes aux dispositions de la législation frontalière.		Pourcentage des décisions prises par les Recours confirmées par les cours ou les tribunaux.			85 %

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Améliorer l'uniformité du service

- **Mettre en place un mécanisme de rétroaction officiel pour les décisions prises par les Recours**

Dans le cadre de l'activité de programme Recours, l'ASFC examine les décisions relatives aux mesures d'exécution de la loi. L'analyse des plaintes et des appels relatifs à des décisions de l'ASFC permet d'identifier les problèmes systémiques dans la prestation des services et les secteurs pouvant être améliorés. En 2011-2012, l'Agence mettra en place un processus officiel de rétroaction afin de s'assurer que tous les secteurs de programme et toutes les opérations soient mis au courant des conclusions pertinentes résultant des examens et des décisions des recours pour que les conclusions en question puissent servir à améliorer l'exactitude des futures décisions relatives aux mesures d'exécution ainsi que l'efficacité globale de ses opérations.

- **Réduire la charge de travail en retard des appels liés à des mesures d'exécution de la loi**

Le programme des recours a un inventaire en attente d'environ 4 000 appels liés à des mesures d'exécution de la loi. Afin d'améliorer les services offerts aux Canadiens, l'Agence affectera des ressources supplémentaires dans le but de réduire le nombre et l'âge des cas en attente, ce qui s'échelonnera sur une période de quatre ans. En 2011-2012, l'Agence compte résoudre près de 500 dossiers qui ont plus de deux ans. Les efforts se poursuivront au cours des trois années suivantes afin qu'aucun appel traitable dans l'inventaire n'ait plus de deux ans et afin que l'inventaire en attente ne compte jamais plus de 2 500 appels.

ACTIVITÉ DE PROGRAMME : GESTION DU COMMERCE ET DES REVENUS

L'activité de programme Gestion du commerce et des revenus assure la perception des droits et taxes dus au gouvernement du Canada conformément aux exigences canadiennes de déclaration des échanges commerciaux et des importations. Aux fins de la présente description de programme, le mot « droits » signifie tous les droits ou taxes perçus ou imposés sur des marchandises importées en vertu de certaines lois appliquées par l'ASFC. Dans le cadre de cette activité de programme, l'Agence administre également les ententes commerciales internationales et régionales ainsi que les lois et règlements intérieurs régissant le commerce des biens commerciaux.

Avantages pour les Canadiens

L'ASFC fournit une part importante des revenus du gouvernement du Canada. En 2009-2010, l'Agence a perçu 21 milliards de dollars en taxes, dont 3,5 milliards de dollars en droits d'importation et 1,3 milliard de dollars en taxes sur les produits du tabac et l'alcool. Le total des taxes perçues par l'ASFC ont représenté 11,7 p. 100 des 180,2 milliards de dollars en taxes totales perçues par le gouvernement fédéral.

L'ASFC exécute des programmes de service à la clientèle afin d'informer les importateurs et les exportateurs et de les aider à produire leurs déclarations correctement. Elle effectue également des vérifications de l'observation afin de mesurer le respect des règles commerciales et de corriger les erreurs dans leurs déclarations. Ces activités uniformisent les règles du jeu pour les fabricants et les exportateurs canadiens sur le marché mondial des échanges en assurant l'exactitude des données commerciales, la cotisation, la perception, l'exonération et le report des droits et des taxes de manière appropriée, ainsi que l'interprétation et l'application uniformes des accords internationaux. Ces activités permettent aussi à l'ASFC de détecter les marchandises dangereuses et prohibées et d'empêcher leur entrée au Canada.

Par sa participation aux négociations sur le libre-échange, l'Agence contribue à renforcer les règles internationales relatives au commerce et à ouvrir de nouveaux marchés aux Canadiens en accroissant les occasions de ventes à l'exportation et leur prévisibilité. Ce travail favorise la création d'emplois et hausse les profits des Canadiens, ce qui, en retour, stimule l'économie. Cette activité de programme permet également d'augmenter les importations, ce qui rend un plus grand nombre de produits disponibles à des prix plus abordables.

Accords de libre-échange du gouvernement du Canada actuellement en vigueur

- Accord de libre-échange nord-américain
- Accord de libre-échange Canada-Chili
- Accord de libre-échange Canada-Israël
- Accord de libre-échange Canada–Costa Rica
- Accord de libre-échange entre le Canada et l'Association européenne de libre-échange
- Accord de libre-échange Canada-Pérou

Activité de programme : Gestion du commerce et des revenus					
Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)					
2011-2012		**2012-2013**		**2013-2014**	
Équivalents temps plein	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**	**Équivalents temps plein**	**Dépenses prévues**
838	72 004	835	82 521	835	90 456
Résultat attendu		**Indicateur de rendement**			**Objectif**
Perception des droits et taxes dus au gouvernement du Canada conformément aux politiques visant le commerce.		Valeur pécuniaire des revenus perçus par l'ASFC sous forme de droits et taxes conformément aux politiques commerciales connexes.			25,2 milliards de dollars
Négociations réussies portant sur les dispositions relatives à l'ASFC contenues dans les chapitres sur les procédures douanières et la facilitation des échanges commerciaux des nouveaux accords de libre-échange du Canada.		Pour tous les accords de libre-échange en cours de négociation, le pourcentage de négociations réussies portant sur les dispositions relatives à l'ASFC contenues dans les chapitres sur les procédures douanières et la facilitation des échanges commerciaux qui ont été réalisées conformément aux normes de rendement et aux échéanciers établis par le ministère responsable.			100 %

L'augmentation dans les dépenses prévues est principalement attribuée au financement lié à la mise en œuvre du système de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC. Les chiffres pour les équivalents temps plein n'ont pas été ajustés en raison du fait que le système est à un stade préliminaire de développement.

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Accélérer la mise en œuvre du Grand livre des comptes clients

Le Grand livre des comptes clients est une composante du système de gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC. Ce système servira à moderniser le programme de gestion des cotisations, du commerce et des recettes. En outre, il permettra de renforcer les contrôles financiers et les capacités de rapport de l'ASFC, il améliorera le service à la clientèle et il rationalisera les processus opérationnels, de sorte que l'ASFC puisse affecter davantage ses ressources à la sécurité et à la protection de la frontière.

Le Grand livre des comptes clients vise à renforcer le cadre de contrôles financiers et la structure de rapport de l'Agence et à remplacer les systèmes de comptes clients désuets non durables au niveau technologique. Le Grand livre diminuera également la nécessité d'effectuer des rapprochements et des analyses afin d'assurer l'exactitude des renseignements financiers. Il s'agit d'un système de comptabilisation axé sur la clientèle entièrement intégré qui permettra aux clients de l'ASFC du secteur commercial d'obtenir par voie électronique leurs relevés de taxes et droits à payer sur les importations au moyen d'un site Web sécuritaire et d'effectuer leurs paiements par voie électronique également.

La mise en œuvre du Grand livre découle des observations et des recommandations présentées dans le *Rapport de la vérificatrice générale du Canada du printemps 2010*, chapitre 1, « Le

vieillissement des systèmes de technologie de l'information »[1], et dans les Observations de la vérificatrice générale sur les états financiers du gouvernement du Canada – Octobre 2007[2], en ce qui a trait aux processus de comptabilisation des recettes et des rapports de l'ASFC. Le Grand livre permettra à l'Agence d'atténuer les risques liés aux responsabilités de l'Agence en matière de comptabilisation et de perception des recettes de façon efficace. Ces responsabilités figurent dans le Profil des risques d'entreprise 2009-2010 de l'ASFC, et elles servent à assurer que les processus relatifs à la comptabilisation sont mis en application conformément aux exigences du gouvernement du Canada.

En 2011-2012, l'Agence complétera les cas d'utilisation du système des comptes clients qui décriront les services, les tâches et les fonctions du Grand livre et qui détermineront les utilisateurs ultimes. L'ASFC mettra également en place une stratégie de mise en œuvre pour le Grand livre, en décembre 2012.

SERVICES INTERNES

Les Services internes constituent un groupe d'activités et de ressources connexes qui sont administrées à l'appui des besoins des programmes et d'autres obligations d'une organisation. Les principales activités sont la régie et le soutien à la gestion (gestion et surveillance, communications, services juridiques), les services de gestion des ressources (gestion des ressources humaines, gestion financière, gestion de l'information, technologie de l'information, voyages, autres services administratifs) et les services de gestion des biens (biens immobiliers, matériel, achats). Les Services internes appuient l'atteinte du résultat stratégique de l'ASFC.

Services internes

Ressources humaines (équivalents temps plein) et dépenses prévues (en milliers de dollars)

2011-2012		2012-2013		2013-2014	
Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues	Équivalents temps plein	Dépenses prévues
3 416	718 465	3 430	667 194	3 428	666 124

La diminution dans les dépenses prévues est principalement attribuée à la réduction dans le budget d'immobilisations de l'ASFC liée à la temporisation du financement du Plan d'action économique du Canada.

Grâce à ses Services internes, l'ASFC contribue également au thème IV – *Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement* de la Stratégie fédérale de développement durable. L'Agence est responsable de respecter les engagements dans les secteurs cibles suivants : les émissions de gaz à effet de serre, les immeubles écologiques, l'approvisionnement écologique, les déchets électroniques et électriques, la consommation de papier, les travaux d'impression et les réunions écologiques. Pour obtenir des précisions supplémentaires sur les activités de l'ASFC à l'égard de ces secteurs cibles, consulter le tableau sur l'écologisation des opérations gouvernementales.

Points saillants de la planification pour 2011-2012

Initiative à l'appui : Mettre en place des structures et des processus afin d'appuyer une surveillance améliorée de la gestion

- **Poursuivre la fonctionnalisation des secteurs d'activité de programme**

En 2009-2010, l'ASFC a lancé son Programme de changement échelonné sur quatre ans, une initiative importante de transformation visant à améliorer la conception et la prestation des programmes et à promouvoir des capacités solides de gestion des ressources, y compris une planification financière, une budgétisation et une surveillance efficaces. Dans le cadre de cette initiative, l'ASFC a commencé à mettre en place un modèle de gestion fonctionnelle.

Le modèle en question est fondé sur les deux principes clés suivants : les activités de programmes et le rendement sont liés aux dépenses; et il existe une division claire des responsabilités entre la

conception, l'orientation et la surveillance des politiques (Administration centrale de l'ASFC) et la prestation des programmes ou des services (opérations régionales). Le modèle, dont la mise en place graduelle s'échelonnera sur trois exercices (de 2010-2011 à 2012-2013), englobe dix secteurs fonctionnels (c.-à-d. des programmes) qui comprennent toutes les ressources et toutes les dépenses de l'Agence.

En 2011-2012, l'ASFC mettra en place un régime budgétaire fonctionnel (c.-à-d. des enveloppes de dépenses distinctes) pour tous les programmes de l'Agence et elle continuera d'élaborer et d'améliorer les modèles d'affectation des ressources pour toutes les activités. Ces modèles seront utilisés afin d'affecter des ressources aux activités en se fondant sur des indicateurs et des facteurs ayant des répercussions sur les coûts, les charges de travail prévues (les volumes) et les objectifs de rendement et les normes de service. Ils aideront également à assurer une uniformité nationale dans la prestation des programmes de l'Agence en optimisant les affectations des ressources. En outre, l'ASFC élaborera un guide afin d'aider les gestionnaires à mettre en place le modèle de gestion fonctionnelle. Le guide comprendra un processus de mise en place étape par étape, les rôles, les responsabilités et les responsabilisations, la gouvernance et la surveillance, les critères pour l'état d'avancement ainsi qu'un plan de formation et de communication.

- **Utiliser la gestion du risque de façon uniforme et systémique**

L'Agence a mis sur pied le Programme de gestion du risque d'entreprise afin d'assurer une approche plus uniforme, plus systématique et plus rigoureuse à l'égard de la gestion du risque; ce programme est intégré aux processus de prises de décisions stratégiques, opérationnelles et financières. L'approche en question répond aux attentes du Secrétariat du Conseil du Trésor et du Bureau du vérificateur général.

En 2011-2012, l'ASFC améliorera son information sur le risque avec l'élaboration d'un nouveau profil du risque d'entreprise et d'un plan d'intervention en cas de risque connexe et elle continuera de mettre en place une capacité de gestion du risque grâce à l'élaboration et à la prestation d'une formation sur la gestion du risque pour les cadres supérieurs.

Initiative à l'appui : Améliorer les pratiques des ressources humaines afin d'appuyer le recrutement et le maintien en poste des employés

- **Élaborer une stratégie de perfectionnement de l'effectif à long terme**

La stratégie fournira un cadre pour la gestion de carrière des employés de l'ASFC dans les secteurs et les niveaux fonctionnels, qu'il s'agisse du recrutement, du perfectionnement, de la formation ou de l'apprentissage. L'ASFC entreprend cette initiative afin de mieux définir les besoins de ses employés dans le cadre de son mandat amélioré (p. ex. l'armement des agents), des défis démographiques qui régissent la main-d'œuvre canadienne, de la concurrence à l'égard des employés et de l'importance du perfectionnement de la main-d'œuvre pour assurer la santé et la vitalité d'un organisme. Dans le cadre d'une telle stratégie, l'ASFC clarifiera les exigences pour le cheminement professionnel de ses employés dans les secteurs fonctionnels et elle harmonisera le recrutement, la formation et l'apprentissage en conséquence. Ceci permettra d'améliorer le

rendement de l'Agence en faisant correspondre les activités de recrutement aux priorités de perfectionnement de la main-d'œuvre, en optimisant l'utilisation des investissements en formation et en apprentissage et en fournissant une meilleure orientation aux employés en ce qui a trait à leurs attentes et à leurs besoins pour leur avancement professionnel.

En 2011-2012, l'Agence finalisera le cadre stratégique et les initiatives à l'appui afin de mettre en place la stratégie de perfectionnement de la main-d'œuvre. Ces éléments seront intégrés aux plans et priorités de l'Agence en matière de ressources humaines, à compter de l'exercice 2012-2013.

- **Améliorer la prestation des services transactionnels**

Pour fonctionner efficacement, l'Agence doit disposer de services de ressources humaines efficaces. L'ASFC cherchera plus particulièrement à améliorer la réceptivité, la rapidité des transactions, la qualité des services, l'utilité des résultats et la gestion stratégique du volume de travail des ressources humaines. Ainsi, l'ASFC améliorera ses pratiques de gestion des personnes en respectant les besoins et priorités en matière de renouvellement de la fonction publique et les recommandations découlant des conclusions du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et de la vérification de la Commission de la fonction publique.

En 2011-2012, l'ASFC procédera à la modernisation de ses processus opérationnels en matière de ressources humaines en examinant ses fonctions de classification et de dotation et en élaborant un plan intégré de ressourcement pour les mesures de classification et de dotation à l'Administration centrale.

- **Améliorer les activités de formation et d'apprentissage, y compris la gestion des talents**

Cette initiative vise à optimiser le rendement opérationnel des investissements de l'Agence en matière de formation et d'apprentissage et à améliorer l'efficacité de ces activités. L'Agence accroîtra la capacité des gestionnaires et des employés de l'ASFC visant à harmoniser les activités de formation au perfectionnement des employés et aux priorités de gestion de carrière et organisationnelles, et elle appuiera l'amélioration continue de la prestation du programme d'apprentissage et de formation. En vertu d'une telle initiative, l'Agence utilisera des technologies de formation et d'apprentissage novatrices, tout en s'assurant que l'apprentissage soit offert aux employés de façon opportune et rentable dans un environnement où la qualité est contrôlée. Le réseau national de prestation de la formation de l'ASFC comprendra l'agrandissement du campus principal de Rigaud, au Québec, la mise en place de campus satellites dans les régions (et des exigences connexes en matière d'organisation et d'infrastructure), et l'élaboration et la mise en œuvre de processus et de procédures en matière de planification intégrée, d'administration et de gestion du rendement.

En 2011-2012, l'Agence élaborera un plan d'infrastructure à long terme afin de traiter les exigences relatives aux installations du campus, d'améliorer les processus de planification de la formation et de l'apprentissage intégrés et les procédures administratives connexes, et de renforcer le cadre de rendement de la formation et de l'apprentissage.

En avril 2010, l'ASFC a lancé son programme de gestion des talents, qui entraînera une gestion plus stratégique de la réserve des talents des cadres supérieurs et de la relève des cadres de direction et qui assurera que des ressources en leadership sont disponibles pour appuyer le programme opérationnel de l'Agence. Ce programme permet également à l'ASFC d'adopter une approche intégrée à l'égard de la planification des ressources humaines, de la planification de la relève, du transfert des connaissances et de l'apprentissage et du perfectionnement. Conformément aux priorités et aux engagements du renouvellement de la fonction publique du gouvernement du Canada, l'Agence a inclus un programme d'accueil pour les nouveaux cadres afin de les aider à mieux comprendre leurs rôles, leurs responsabilités et leurs responsabilisations à titre de nouveaux cadres.

En 2011-2012, l'ASFC lancera le programme de gestion des talents en tant que projet pilote pour les groupes de relève des cadres de direction au sein de l'Agence, afin d'appuyer la planification de la relève et le développement du leadership.

Initiative à l'appui : Améliorer la réceptivité et la durabilité de la technologie

- **Élaborer un plan afin de remplacer les systèmes vieillissants**

L'Agence élaborera une stratégie afin d'atténuer les risques relatifs aux systèmes de technologie de l'information vieillissants utilisés dans les systèmes essentiels aux missions. Le plan est élaboré à la suite du *Rapport de la vérificatrice générale du Canada du printemps 2010*, chapitre 1, « Le vieillissement des systèmes de technologie de l'information » et d'un exercice d'identification subséquent du Secrétariat du Conseil du Trésor. Au cours de l'exercice en question, le Secrétariat a collaboré avec des ministères et des organismes fédéraux afin de s'entendre sur une approche uniforme pour identifier la « classification » de systèmes de technologie de l'information, ainsi que sur un même ensemble de critères permettant d'évaluer les systèmes essentiels aux missions. La première phase de la mise en œuvre débutera en février 2012. L'élaboration de cette stratégie fait suite à un risque qui a été identifié dans le Profil des risques d'entreprise de l'Agence en ce qui a trait aux suffisances des systèmes et des technologies.

- **Procéder aux mises à niveau des centres de données et élaborer un plan pour le recouvrement des centres de données**

Étant donné que les besoins en technologie de l'information de l'Agence augmentent, les installations (y compris l'immeuble, l'énergie électrique et l'air climatisé) qui abritent l'équipement de technologie de l'information doivent être agrandies et mises à niveau afin de répondre aux nouveaux besoins.

En 2011-2012, l'ASFC rehaussera la capacité énergétique et frigorifique des installations du centre des données. Grâce à ces mises à niveau, les deux centres de données disposeront d'une capacité suffisante pour répondre entièrement aux besoins en matière de conservation des données si l'un des deux centres devenait non disponible.

L'Agence entreprendra également un projet de recouvrement pluriannuel afin d'améliorer la disponibilité et la capacité de récupération globales des systèmes de l'ASFC. Le projet comprend l'établissement d'une capacité de récupération rapide des services de technologie de l'information dans le cas de sinistre majeur dans les centres de données exploités par l'Agence du revenu du Canada au nom de l'ASFC. En fin de compte, ceci fournira à l'Agence la capacité d'assurer la prestation presque continue des services de technologie de l'information essentiels. Le projet de recouvrement des centres de données devrait être terminé à l'automne 2013. La mise en place de mises à niveau et le projet de recouvrement pluriannuel font suite à un risque qui a été déterminé dans le Profil des risques d'entreprise de l'Agence en ce qui a trait aux suffisances des systèmes et des technologies.

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

POINTS SAILLANTS DE NATURE FINANCIÈRE

Les points saillants des états financiers prospectifs présentés ci-dessous donnent un aperçu général des opérations et de la situation financière de l'ASFC. Les points saillants sont établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

État condensé des opérations

Pour la période se terminant le 31 mars (en milliers de dollars)	États prospectifs pour 2011-2012
Dépenses totales	1 870 512
Revenus totaux	19 929
Coût net des opérations	1 850 583

État condensé de la situation financière

Pour la période se terminant le 31 mars (en milliers de dollars)	États prospectifs pour 2011-2012
Actif total	564 203
Passif total	422 995
Avoir total	141 208
Total	564 203

ÉTATS FINANCIERS PROSPECTIFS

Les états financiers prospectifs de l'Agence sont publiés sur le site Web de l'ASFC à **http://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/reports-rapports/menu-fra.html#fs-ef**.

TABLEAUX DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Les tableaux ci-dessous peuvent être consultés sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à **http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2011-2012/info/info-fra.asp**.

Écologisation des opérations gouvernementales
Initiatives horizontales
Vérifications internes et évaluations à venir
Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
Sommaire des dépenses en capital par activité de programme

SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

CONTRIBUTION À LA STRATÉGIE FÉDÉRALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En se fondant sur la Stratégie fédérale de développement durable, l'ASFC contribuera au développement durable de la façon suivante :

- elle fera preuve de leadership pour l'intégration des piliers économique, social et environnemental dans les politiques, les programmes et les activités de l'Agence;
- elle renforcera l'application de l'évaluation environnementale stratégique grâce à l'élaboration de processus et d'outils pour s'assurer que les piliers économique, social et environnemental, y compris les objectifs et les cibles de la Stratégie fédérale du développement durable, seront pris en compte lors de la mise en œuvre des politiques, des plans et des programmes de l'ASFC.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les activités de développement durable de l'ASFC, consulter la Stratégie de développement durable de l'Agence pour 2011-2013. Pour obtenir de l'information sur la Stratégie fédérale de développement durable, consulter Environnement Canada.

RENSEIGNEMENTS ET COORDONNÉES

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'ASFC et ses activités, visiter le site Web de l'ASFC à **http://www.cbsa-asfc.gc.ca**. Des liens à d'autres sites Web d'intérêt figurent ci-dessous :

Agence du revenu du Canada : **http://www.cra-arc.gc.ca/**

Agence canadienne d'inspection des aliments : **http://www.inspection.gc.ca/**

Service canadien du renseignement de sécurité : **http://www.scrs.gc.ca/**

Citoyenneté et Immigration Canada : **http://www.cic.gc.ca/**

Ministère des Finances Canada : **http://www.fin.gc.ca/**

Affaires étrangères et Commerce international Canada : **http://www.international.gc.ca/**

Santé Canada : **http://www.hc-sc.gc.ca/**

Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada : **http://www.irb-cisr.gc.ca/**

Sécurité publique Canada : **http://www.securitepublique.gc.ca/**

Gendarmerie royale du Canada : **http://www.rcmp-grc.gc.ca/**

Transports Canada : **http://www.tc.gc.ca/**